

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA DI
SYARIKAT XYZ**

JOHARI MD YUSOF



UUM
Universiti Utara Malaysia

**IJAZAH SARJANA PENGURUSAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2019**



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN
(*Certification of Research Paper*)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa
(*I, the undersigned, certified that*)
JOHARI BIN MD. YUSOF (817187)

Calon untuk Ijazah Sarjana
(*Candidate for the degree of*)
MASTER OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

telah mengemukakan kertas penyelidikan yang bertajuk
(*has presented his/her research paper of the following title*)

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRESTASI KERJA DI SYARIKAT XYZ

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas penyelidikan
(*as it appears on the title page and front cover of the research paper*)

Bahawa kertas penyelidikan tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(*that the research paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the research paper*).

Nama Penyelia
(*Name of Supervisor*)

PROF. MADYA DR. KAMAL BIN AB HAMID

Tandatangan
(*Signature*)

Tarikh
(*Date*)

14 APRIL 2019

Kebenaran Penggunaan

Saya dengan ini mengemukakan tesis saya sebagai memenuhi syarat pengijazahan Sarjana Pengurusan Sumber Manusia dari Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh memperolehi tesis ini secara percuma untuk tujuan pemeriksaan. Saya juga bersetuju untuk membenarkan mana-mana pihak untuk menyalin tesis ini dalam apa-apa cara sekalipun, secara keseluruhan atau sebahagiannya. Bagi tujuan ilmiah boleh dimohonkan kepada penyelia saya (s) atau, dalam ketiadaan mereka, boleh memohon kepada Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate, Kolej Perniagaan. Difahamkan bahawa mana-mana penyalinan atau penerbitan atau penggunaan tesis ini atau bahagian-bahagiannya untuk keuntungan kewangan tidak boleh dibenarkan tanpa kebenaran bertulis saya. Ia juga difahami bahawa pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia boleh menggunakan mana-mana bahagian dalam tesis saya jika didapati bersesuaian untuk tujuan ilmiah.

Permintaan untuk kebenaran untuk menyalin atau menggunakan bahan-bahan yang lain dalam tesis ini, secara keseluruhan atau sebahagian, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate
Kolej Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok

Abstrak

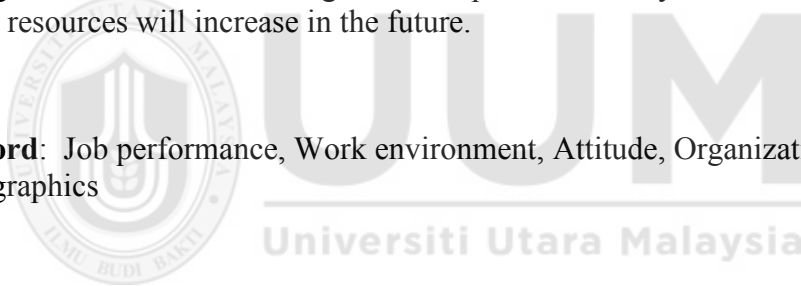
Pelbagai kejayaan dan kecemerlangan yang telah ditunjukkan oleh Syarikat XYZ ini sejak ditubuhkan. Walaupun pelbagai kejayaan di terima oleh syarikat tersebut, ada juga masalah-masalah tertentu berlaku di syarikat tersebut sehinggakan mengganggu prestasi kerja individu dan organisasinya juga. Sehubungan itu, tujuan kajian ini adalah untuk menilai faktor-faktor yang menyumbang berlakunya peningkatan dan penurunan prestasi kerja dalam kalangan kakitanganya di samping melihat perbezaan demografi dan hubungan dengan prestasi kerja. Reka bentuk kajian ini berbentuk kuantitatif yang menggunakan kaedah tinjauan (borang soal selidik). Pengumpulan data melalui kaedah soal selidik yang melibatkan sebanyak 216 sampel dalam kalangan kakitangan penyelia ke bawah di Syarikat XYZ. Data yang diperolehi di dalam kajian ini kemudiannya dianalisis menggunakan pakej komputer *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) 23.0. Hasil kajian menunjukkan tahap prestasi kerja secara keseluruhan dalam kalangan kakitangan di Syarikat XYZ menunjukkan tahap yang tinggi. Berkaitan dengan perbezaan di antara demografi dengan prestasi kerja menunjukkan kesemuanya tidak ada perbezaan yang signifikan. Berbeza pula dapatan hubungan di antara prestasi kerja dengan dimensinya menunjukkan kesemuanya mempunyai hubungan signifikan. Oleh itu, penemuan baru ini boleh dijadikan rujukan dalam memperbaharui atau membuat penambahbaikan dasar, polisi dan piagam syarikat seperti membuat perancangan latihan dengan membuat reka bentuk latihan yang lebih berstruktur dan sebagai input untuk mengenalpasti keperluan atau kapasiti sumber manusia menjadi bertambah lebih pada masa akan datang.

Kata kunci: Prestasi kerja, Persekitaran kerja, Sikap, Sokongan Organisasi, Demografi

Abstract

The many successes and excellences that have been shown by this XYZ Company since its inception. Despite the many successes the company has earned, there are also problems that occur in the company as a result of their individual and organizational performance. In this regard, the purpose of the study is to evaluate the factors that contribute to the improvement and reduction of work performance among its employees and to see the demographic differences and the relationship with work performance. This study consists of quantitative research using survey method (questionnaire). Collecting data through questionnaires involved 216 samples among supervisory staff at XYZ Company. Data obtained in this study were then analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 23.0. The results show that the overall performance level among employees in XYZ Company is high. In relation to the differences between demographics and work performance shows that there is no significant difference. In contrast, the relationship between performance work and its factors shows that it has a significant relationship. Therefore, these new findings can be used as references to renewing or improving the policies, policies and charter of companies such as making planning training by making more structured training and as inputs to identify the needs or capacity of human resources will increase in the future.

Keyword: Job performance, Work environment, Attitude, Organizational Support, Demographics



Penghargaan

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillah,

Pertama-tamanya aku panjatkan SYUKUR ALHAMDULILLAH ke hadrat Allah S.W.T dengan limpah kurnia dan keizinanNya jua aku dapat menyiapkan naskah yang tidak sepertinya ini. Jua ku panjatkan ucapan TERIMAKASIH yang tidak terhingga kepada pensyarah-pensyarah, rakan-rakan dan juga kepada individu-individu jika seandainya aku boleh menyebut nama mereka satu persatu yang sangat membantu sepanjang pengajian Sarjana di Universiti Utara Malaysia ini.

Tidak dilupakan juga kepada keluarga ku, menantu ku, anak-anak saudara yang jauh dan kekanda-kekanda yang sentiasa memberi semangat kepada ku yang sudah menjangkau usia separuh abad ini untuk terus berjuang dan menamatkan pengajian sepenuhnya.

Dedikasi khas kepada isteri Noor Aishah Haji Abu Hassan kerana banyak memahami, mendorong dan memberi perangsang sehingga aku dapat menamatkan 2 pengajian ku iaitu Ijazah Pengajian Pengurusan Perniagaan di IIUM dan Sarjana Pengurusan Sumber Manusia di UUM ini dalam usia yang agak lewat dan dalam suasana individu yang mempunyai tanggungjawab kerjaya dan keluarga.

Akhirnya, terimakasih kepada semua andainya tidak dapat menyebut satu persatu nama mereka dan ketahuilah nama-nama itu terpahat di dalam hati sehingga akhirnya.

Sekian , terimakasih

Isi Kandungan

Kebenaran Penggunaan.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Penghargaan.....	iv
Isi Kandungan.....	v
Senarai Jadual.....	viii
Senarai Rajah.....	x
BAB SATU: PENGENALAN.....	1
1.1 Pengenalan.....	1
1.2 Latar Belakang Syarikat Logistik XYZ.....	2
1.3 Penyataan Masalah.....	3
1.4 Persoalan Kajian.....	6
1.5 Objektif Kajian.....	7
1.6 Kepentingan Kajian.....	7
1.7 Skop Kajian.....	8
1.8 Limitasi Kajian.....	9
1.9 Definisi Operasional.....	10
1.9.1 Prestasi Kerja.....	10
1.9.2 Persekitaran Kerja.....	10
1.9.3 Sikap.....	11
1.9.4 Sokongan Organisasi.....	12
1.9.5 Demografi.....	13
1.10 Struktur Organisasi Bab.....	14
1.11 Kesimpulan.....	16
BAB DUA: ULASAN KARYA.....	17
2.1 Pengenalan.....	17
2.2 Kajian-Kajian Lepas.....	17
2.2.1 Tahap dan Hubungan Prestasi Kerja dengan Dimensinya.....	18
2.2.2 Faktor Demografi dan Prestasi Kerja.....	32

2.3 Teori Kesimbangan	37
2.4 Kerangka Konseptual	38
2.5 Hipotesis Kajian	40
2.6 Kesimpulan	41
BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN	42
3.1 Pengenalan	42
3.2 Reka Bentuk Kajian	42
3.3 Lokasi Kajian	44
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.5 Pengumpulan Data	47
3.6 Tatacara Pengumpulan Data	47
3.7 Instrumen Kajian	48
3.8 Kajian Rintis	50
3.9 Kaedah Analisis Data	51
3.10 Kesimpulan	52
BAB EMPAT: HASIL KAJIAN	54
4.1 Pengenalan	54
4.2 Demografi Responden	54
4.2.1 Cawangan	54
4.2.2 Jantina	55
4.2.3 Umur	56
4.2.4 Status Perkhawinan	56
4.2.5 Tahap Pendidikan	57
4.2.6 Jawatan	58
4.2.7 Tempoh Perkhidmatan	59
4.2.8 Pendapatan Bulanan	60
4.3 Analisis Reabiliti Kajian Sebenar	61
4.4 Penentuan Tahap Prestasi Kerja	62
4.5 Tahap Prestasi Kerja	63
4.5.1 Secara Keseluruhan	63
4.5.2 Faktor Persekitaran Kerja	64

4.5.3 Faktor Sikap	65
4.5.4 Faktor Sokongan Organisasi	65
4.6 Ujian Hipotesis	66
4.7 Kesimpulan	78
BAB LIMA: PERBINCANGAN DAN RUMUSAN.....	79
5.1 Pengenalan	79
5.2 Perbincangan	79
5.3 Cadangan.....	83
5.3.1 Cadangan Kepada Polisi/Dasar	84
5.3.2 Cadangan Kajian Lanjutan.....	84
5.4 Kesimpulan	86
RUJUKAN	88



UUM
Universiti Utara Malaysia

Senarai Jadual

Jadual 3.1: Jadual penentuan saiz populasi Krejcie dan Morgan (1970).....	46
Jadual 3.2: Skala Likert Lima Markat.....	49
Jadual 3.3: Analisis Reabiliti Kajian Rintis.....	51
Jadual 4.1: Taburan Responden Mengikut Cawangan	55
Jadual 4.2: Taburan Responden Mengikut Jantina.....	55
Jadual 4.3: Taburan Responden Mengikut Umur	56
Jadual 4.4: Taburan Responden Mengikut Status Perkhawinan.	57
Jadual 4.5: Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan.....	58
Jadual 4.6: Taburan Responden Mengikut Jawatan	59
Jadual 4.7: Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	60
Jadual 4.8: Taburan Responden Mengikut Pendapatan Bulanan	61
Jadual 4.9: Analisis Reabiliti Kajian Sebenar.....	62
Jadual 4.10: Pembahagian Skor Min Bagi Setiap Tahap.....	63
Jadual 4.11: Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut.....	64
Tahap Prestasi Kerja	
Jadual 4.12: Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Dimensi	64
Persekitaran Kerja	
Jadual 4.13: Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Dimensi Sikap	65
Jadual 4.14: Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut	66
Sokongan Organisasi	
Jadual 4.15: Perbezaan Jantina dengan Tahap Prestasi Kerja	67
Jadual 4.16: Perbezaan Umur dengan Tahap Prestasi Kerja	68
Jadual 4.17: Perbezaan di antara Status Perkahwinan dengan	69
Tahap Prestasi Kerja	
Jadual 4.18: Perbezaan di antara Tahap Pendidikan dengan	70
Tahap Prestasi Kerja	
Jadual 4.19: Perbezaan di antara Jawatan dengan Tahap Prestasi Kerja	71
Jadual 4.20: Perbezaan di antara Tempoh Perkhidmatan dengan	72
Tahap Prestasi Kerja	

Jadual 4.21: Perbezaan di antara Pendapatan dengan Tahap Prestasi Kerja	73
Jadual 4.22: Hubungan di antara Persekitaran Kerja dengan Prestasi Kerja	74
Jadual 4.23: Hubungan di antara Sikap dengan Prestasi Kerja	74
Jadual 4.24: Hubungan di antara Sokongan Organisasi dengan Prestasi Kerja.....	75
Jadual 4.25: Analisis Regresi Pelbagai di antara persekitaran kerja, sikap dan sokongan organisasi dengan prestasi kerja	77



Senarai Rajah

Rajah 2.1: Kerangka Konseptual Kajian.....	39
--	----



BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Kerja adalah satu keperluan kepada manusia bagi memenuhi tuntutan hidup. Pada hari ini, kita melihat pelbagai halangan yang dihadapi oleh sektor pekerjaan baik di sektor kerajaan ataupun swasta yang menuntut segala perubahan baik dari aspek struktur mahupun peralihan paradigma untuk memastikanya iannya terus kekal berdaya saing. Menurut Zainab dan Khairunnisa (2015), dalam memastikan pencapaian matlamat tercapai dan berdaya saing, prestasi kerja dalam kalangan kakitangan kerajaan dan swasta perlulah sentiasa berada dalam tahap kecekapan pengekaln atau meningkatkan prestasi kerja mereka.

Prestasi kerja kebiasaanya merujuk kepada keberkesanan dan kecekapan kerja (Drucker 2002). Manakala Robbins (2001) mentakrifkan bahawa prestasi kerja adalah kebolehan seseorang individu dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh sesebuah syarikat. Schein (1990) pula berpendapat dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, kebiasaannya prestasi kerja diukur berdasarkan kepada seseorang individu itu sama ada sangat bagus, bagus, sederhana atau tidak bagus dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan. Pengukuran ini meliputi semua faktor-faktor seperti suasana persekitaran di organisasi, sokongan sistem pengurusan,

RUJUKAN

- Allen, N. (1990). The Measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-8.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environment: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behaviour*, 58, 414-435
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Alzabani, A. & Modi, S. R (2014): Impact of human resources management practice and perceived organizational support on job satisfaction: Evidence from Yanbu Industrial Cita, KSA. *Journal of Organizational Behavior*, Vol 3, 33-52.
- Amah, O.E. (2009). Job satisfaction and turnover intention relationship; the moderating effect of job role centrality and life satisfaction. *Research and Practice in Human Resource Management* 17(1), 24-35.
- Angle, H. (1993). Personal Values: A basis of work motivational set and work attitude. *Organizational Behavior and Human Performance*, 21, 80-107.
- Angle, H. L. (1993). *Organizational Commitment and Employees' performance ratings: Both type of commitment and type of performance count*. London: Psychological Report.
- Azman Ismail et all (2010). Kaitan antara kepuasan kerja, sikap terhadap ganjaran kewangan dan keinginan untuk berhenti kerja secara sukarela: Pendekatan empirikal dan pendekatan Islam. *Jurnal Teknologi*, 57, 153-182.
- Aznira Zakaria (2014). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Bhaves, J. & Aman, K. (2016), Employee engagement: A strategic tool to enhance performance. *Journal for Contemporary Research in Management*, Vol 3 (2), 21.
- Brewer, A. (1993). *Managing for employee commitment*. Melbourne: Longman
- Caldwell, D. C. (1990). Building organizational commitment: A multifactor study. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 245-261.

- Carayon, P. (2009). The balance theory and the work system model. Twenty years later. *Journal of Human-Computer Interaction*, 25 (5), 313-327.
- Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organizations. *International Journal of Enterprise Computing and Business System*, 1(1), 1-20.
- Chang, H. H. & Chuang, S. S. (2010). Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator. *Information & Management*, 48 (1), 9- 18.
- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson K.M., Sucharski, I. K., & Aselage, J, (2010). Perceived organizational support and extra-role performance: Which lead to which? *Journal of Social Psychology*, 149, 119-124
- Cook, A. L. (2008). *Job satisfaction and job performance is the relationship spurious?* Master Thesis. Texas: A&M University
- Coursesenu, I. (2001). *Hubungan antara tekanan kerja dan iklim organisasi dengan prestasi kerja: Satu kajian kes dikalangan anggota pegawai pangkat rendah polis dan konstabel*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Cormick, T. M. (1979). *Industry psychology*. New Dehli: Prentise Hall of India
- Creswell, J. W. (2009). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Merrill Education.
- Drucker, P. F., (2002). *The effective executive*. New York: HarperCollins Publishers, Inc.
- Edaham Ismail (2009). *Peranan iklim organisasi dan ciri personaliti terhadap prestasi kerja*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, D.C: American Psychological Assosiation.

- Fadzil Zainol (2016, Oktober 10). Kontena Nasional diyakini kembali untung. *Utusan Malaysia*. Atas talian <http://www.utusan.com.my/bisnes/korporat/kontena-nasional-diyakini-kembali-untung-1.393028>
- Farah Azua Othman, et all (2018). Faktor kelewatan perjalanan Rapid Penang di Seberang Perai Tengah. *PSP'S Research Digest*, Vol 9, 17-27.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fulmer, I.S., Gerhart, B. & Scott, K.S. (2003). Are the 100 best better? An empirical investigation of the relationship between being a “great place to work” and firm performance. *Personnel Psychology* 56: 965-993.
- Gregersen, J. B. & Black, H. (1992). The leader and his group. *Journal of Educational Reseach*, 28, 225- 229.
- Goldthorpe, J. H. (1968). Organizational Intelligence: Knowledge and Policy in Government and Industry. *British Journal of Sociology*, 19(2), 225.
- Gunawan, A. (2014). *Manajemen pemasaran: Analisis untuk perancangan strategi pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hanan, A. A. (2009). Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 22 (1), 40–54.
- Haryati Abd. Halim (2004). *Stress kerja dalam organisasi swasta: Kajian kes di Kontena Nasional Berhad*. Tesis Sarjana. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Haryati Kamarudin. (2013). *Faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd*. Kuala Lumpur. Open University Malaysia.
- Herzberg, F. M. (1959). *The motivation to work*. (2nd . Ed). New York: John Wiley and Sons.
- Hochwarter, W.A., Kacmar, C., Perrewew, P.L. & Johnson, D. (2003). Perceived organizational support as a mediator of relationship between politics perceptions and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior* 63: 438-456

- Hogg, J.C. (2004). Cellular and molecular mechanisms in chronic obstructive pulmonary disease: an overview. *ATS Journal*, 34., 1156-1167
- Ishak, W. S. (2005). *Pengaruh personaliti dan sikap terhadap produktiviti kerja – kajian di kalangan pensyarah Muslim*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational & Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Malissa, A. C., Cort, W. R., Ludmila, Z., Jesse, S. M. & Boris, B. B. (2017). Organizational support factors and work–family outcomes: exploring gender differences. *Journal of Family*, 38 (11), 1520-1545.
- Mahsitah & Zawiyah (2005). *Gelagat organisasi: teori, isu dan aplikasi*. Kuala Lumpur Pearson (M) Sdn. Bhd.
- Macky, K. & Boxall, P. (2007). The relationship between high performance work practices and employee attitudes: An investigation of additive and interaction effects. *International Journal of Human Resource Management*, 18 (4), 537-567.
- McDermott R.J., & Sarvela, P.D. (1999). Health education evaluation & measurement, a practitioner's perspective. (2nd ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.
- Mohd Nasir Selamat & Hazirah Zolkipli (2017). Working environment and workers' commitment at Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Kuala Lumpur). *e-BANGI Journal*, Vol 14 (5).
- Mohamad, M., & Abiddin, N. Z. (2011). Hubungan budaya organisasi dan sub budaya terhadap komitmen pekerja. *Dinamika Sosial Ekonomi*, 7(1), 79-85.
- Mohamad Najib Abdul Ghafar (1999). *Penyelidikan pendidikan*. Skudai: Penerbitan Universiti Teknologi Malaysia
- Mohd Sheffie (1991). *Methodologi Pendidikan*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mona Ahmad. (2010, Ogos 26), Kontena Nasional terajui industri logistik negara. *Berita Harian Online*. Atas talian <http://www.bharian.com.my/articles/KontenaNasionalterajuiindustriilogistikknegara/Article/>

- Munauwar Mustafa, Mohd Azril Ismail, Ummey Abdul Razak (2015). Perception of express bus drivers - drivers in the Northern Peninsular Malaysia on compliance and security elements. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship*, Vol. 1 (2), 52–60.
- Naser Houbobi, Alireza Choobineh, Fatemeh kamari ghanavati, Sareh Keshavarzi & Ali Akbar Hosseini, (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce.
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2009). How broadly does education contribute to job performance. *Personnel Psychology*, 62(1).
- Nishii, L.H., Lepak, D.P. & Schneider, B. (2008). Employee attributions of the ‘why’ of HR practices: Their effects on employee attitudes and behaviors, and customer satisfaction. *Personnel Psychology*, 61, 503-545.
- Nor Hanisah Ismail (2015). *Hubungan antara kecerdasan emosi, anggapan sokongan organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam organisasi dengan prestasi kerja generasi Y di Perindustrian Bagan Luar, Butterworth*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Noraini Idris. (2010). *Penyelidikan dalam pendidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill (Malaysia) Sdn Bhd.
- Noor Faizah Yahya, Hasmawazi Hamzah & Syaiful Baharee Jaafar (2014). Tahap kepuasan kerja dalam kalangan pemandu bas ekpress di Alor Setar, Kedah. *Prosiding Kolokium Penyelidikan PTSB*.
- Nurhazirah Hashim, Wan Edura Wan Rashid, Abdul Kadir Othman, Muhammad Iskandar Hamzah & Fatimah Sunai (2012). *The effect of personality traits on the relationship between organizational conflict and job performance in telecommunication company*. Universiti Teknologi Mara, IPEDR. V56.31; p.p. 154.
- Othman Talib. (2013). *Asas penulisan tesis penyelidikan & statistik* (1st Ed.). Serdang, Selangor: Universiti Putra Malaysia.
- Patterson, M. G. Warr, P. B., & West, M. A. (2004). Organizational climate and company performance: The role of employee affect and employee level. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 193–216.

- Poister, T. H. (2003). *Measuring performance in public and nonprofit organizations*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Porter, L.W. & Lawler, E. (1973). The effect of performance and occupational level. *Personnel Journal*, 52, 94-100.
- Rehan Khan & Syed Nisar Ahmed (2014): Relationship between job performance and agreeableness. *European Academic Research*, Vol.1 (11), 4941.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R. & Hansen, J. D. (2008). A meta analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62 (10), 1027-1030.
- Robbins, P. S. (1993). *Organizational behavior: concepts, controversies and application*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, P. S. (2001). *Organizational behavior*, Ninth edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Rohana Yusof. (2006). *Penyelidikan sains sosial* (Edisi Kemas Kini). Pahang: PTS Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Sabitha Marican (2006). *Penyelidikan sains sosial*. Selangor: Edusystem Sdn. Bhd.
- Sarwono. (2000). *Teori-teori psikologi sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Schein, E. H. (1990). Organizational culture. *American Psychologist*, 45, 109-119.
- Schein, E., (1970). *Organizational psychology*, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Schneider, B. & Bowen, D. E. (1995). *Winning the service game*. Boston: Harvard.
- Selamat, M. N. (2013). The determinant of OSH performance: A study on ergonomic work system. *23rd Conference on Epidemiology in Occupational Health (EPICOH): Improving the Impact. June 18-21, 2013, Utrecht, The Netherlands*.

- Selamat, M. N. (2016). *Ergonomic work system and occupational safety and health performance: Mediating effect of psychosocial work factors*. Doctoral dissertation. Penang: Universiti Sains Malaysia.
- Sekaran, U. (2010). *Research Methods for Business: a Skill Building Approach*” 5th ed.
- Settoon, R. P., Bennett, N. & Liden, R. C. (1996). Sosial exchange in organization: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 18(3), 219-227.
- Spruill, E.L. (2008). *A correlational anlysis relating organizational climate to employee performance: A case study*. Doctor of Management in Organizational Leadership. University of Phoenix.
- Shore, L. M. & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76 (5), 637-643.
- Suhaya Hj. Deraman & Siti Zubaidah Hj. Mohd Isa (2016). Tahap kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan penjara. *Jurnal Komunikasi Malaysian*, 1, 149-161.
- Sununta, S. & Patarakhuan, P. N. (2016). Job redesign and employee performance: The mediating effects of human capital investment and job satisfaction. *Organization Development Journal*.
- Surena Sabil (2012). *Sokongan organisasi dan konflik kerja-famili terhadap pengayaan kerja-famili dalam kalangan wanita profesional di Sarawak*. Tesis PhD. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Syahrudin, Y. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13 (1), 59-72.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A sosial exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H. & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 590-598.

- Wilmar, B. S. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46, 120—132.
- Zafir Mohamed Makhbul & Fazilah Mohd Hasun(2007). Hubungan persekitaran stesen kerja dan aduan berkenaan tubuh badan (somatic complains): implikasi terhadap pengurusan sumber manusia. *Jurnal Pengurusan dan Sains*, 15 (1), 181-199.
- Zaini Jamaludin, Muhammad Zhafir Zawawi (2014). Kesan ganjaran dan persekitaran kerja terhadap komitmen afektif staf sokongan. *E-proceedings of the Conference on Management and Muamalah (CoMM 2014)*, 26-27 May 2014.
- Zainab Aman & Khairunnisa Abd Shukor (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dalam kalangan staf sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. *Proceeding of the 2nd International Conference on Management and Muamalah 2015 (2ndICoMM) 16th – 17th November 2015*.
- Zairul Hisyam Abd Wahab (2014). *Pengaruh faktor sikap, latihan dan motivasi ke atas prestasi kerja kajian di Bahagian Penganjuran Pelajaran MARA*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.